

Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria

NOVEMBRO/2022

Energia Elétrica



Saneamento



Gás Canalizado



Canais de atendimento:

Fale conosco (site institucional);

E-mail (ouvidoria@agrese.se.gov.br);

Formulário eletrônico (site institucional);

Ligaçāo gratuita (0800 0791520) as quais serāo geradas manifestaçāes no SE-OUV

(Sistema de Ouvidorias do Estado de Sergipe);

Serviços do setor elétrico (08007270167);

Fala BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informaçāo.

Endereço: Avenida Marieta Leite, nº 301, Bairro Grageru, CEP:

49027-190.

Atendimento: Segunda a Sexta das 7:00 às 13:00

Fontes de Pesquisa: Sistema de Ouvidorias do Estado de Sergipe – SE OUV; Sistema Gerencial de Ouvidoria – SGO e Relatórios da Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública SMA – Contrato de Metas nº: 21/2022 – Aneel.

Autora: Juliana de Melo Fontes Costa

Colaboradoras: Suzana Mota Souza;

Marcella Thaysa Costa da Mata.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	4
2. SANEAMENTO	5
2.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA	5
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS	5
3. ENERGIA ELÉTRICA	12
3.1 SULGIPE	12
3.1.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA	12
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS	12
ENERGISA -SE	15
3.2.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA	15
GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS	15
GÁS CANALIZADO	20
5. CONCLUSÃO	21

1. INTRODUÇÃO

No presente relatório são apresentados os números dos registros desenvolvidos pela Ouvidoria da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe (Agrese) nas atividades reguladas, que atualmente se concentram nos setores de Gás Canalizado (Sergas), Saneamento (Companhia de Saneamento de Sergipe - Deso) e Energia Elétrica (Companhia Sul Sergipana de Eletricidade - Sulgipe e Distribuidora de Energia S/A - Energisa – ESE).

As atividades desenvolvidas na área de energia elétrica são referentes ao Contrato de Metas nº 021/2022 celebrado entre a Agrese e a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), com o objetivo de autorizar a execução das atividades descentralizadas para operacionalização da gestão associada de serviços públicos.

É por meio da Ouvidoria da Agrese que os consumidores têm a oportunidade de manifestar, de forma democrática, suas opiniões sobre a qualidade dos serviços prestados pelas diversas distribuidoras, concessionárias e permissionárias de serviços públicos do Estado de Sergipe.

Neste relatório, também observa-se uma visão panorâmica das solicitações registradas e do tratamento dispensado pela Ouvidoria, com atuação na prevenção de conflitos, preservando as dimensões legais e legítimas, sempre respeitando o sigilo nos casos necessários conservando assim o direito constitucional de acesso à informação.

Também são apresentadas informações quantitativas em forma de tabelas e gráficos, com as principais solicitações segmentadas por categorias e tipologias cadastradas no SGO referentes aos serviços prestados pelas distribuidoras Sulgipe e Energisa - ESE, além de uma breve leitura de dados, de modo a tornar o relatório um instrumento de leitura dinâmica nas áreas reguladas por esta Agência Reguladora.

É função da Ouvidoria o registro, intermediação entre os prestadores de serviço e o consumidor, tramitação, acompanhamento e a finalização da solicitação.

Aracaju-SE, 15 de dezembro de 2022.

2.SANEAMENTO

2.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

Na tabela 1 é possível ver de modo sucinto o quantitativo de solicitações e processos registrados e encerrados pela Ouvidoria da Agrese no mês de novembro de 2022.

Tabela 1: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Solicitações	Quantidade
Informações	541
Reclamações	04
Denúncias	01
Elogios	00
Total de Solicitações	546
<hr/>	
Informações Finalizadas	541
Reclamações/Denúncias/Elogios - Finalizados	00
Total de Solicitações Finalizadas	541
<hr/>	
Processos Abertos	00
Processos Arquivados	00
Total de processos em tramitação	00
<hr/>	
Total Solicitações em Andamento	05

Fonte: Ouvidoria/Agrese

Do total de solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese no mês de Novembro, apenas 0,92% permanecem com o status em andamento e devem ser finalizadas até o prazo limite, visto que este varia de 30 a 60 dias a depender do tipo de solicitação apresentada.

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 1 é possível observar um montante de 546 (quinhentos e quarenta e seis) solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agrese distribuídas em diversas modalidades.



Gráfico 1: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

Observa-se pelo gráfico 1 que 99,09% das solicitações abertas na Ouvidoria da Agrese tratavam de pedidos de informações que prontamente foram fornecidas aos solicitantes. Já as reclamações, que em sua totalidade se referiram aos serviços prestados pela concessionária de saneamento, foram encaminhadas ao setor responsável da Deso, tendo prazo estabelecido para que a mesma se manifeste sobre as demandas.

No gráfico 02 é possível ver o número de solicitações encerradas pela Agrese e a categorização destas.

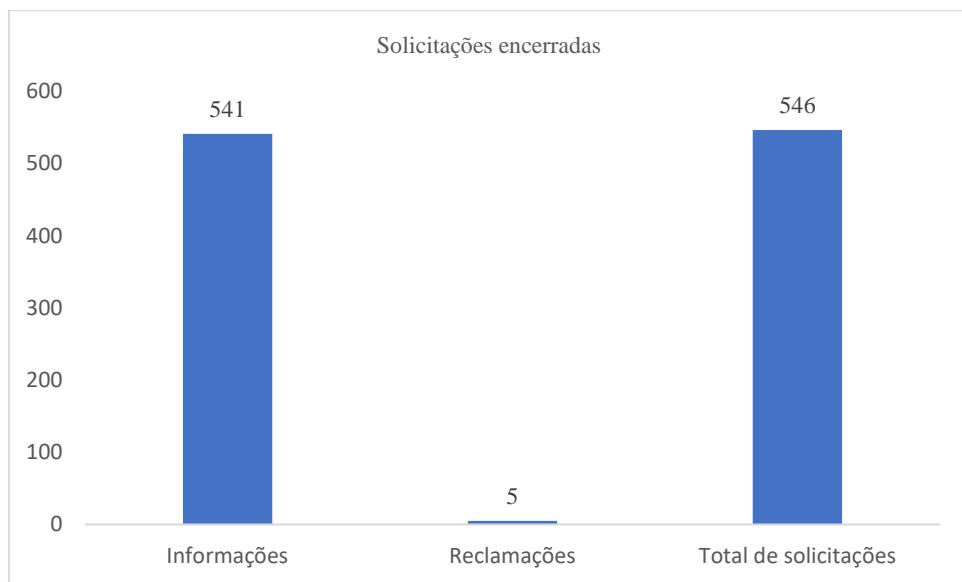


Gráfico 2: Demonstrativo das solicitações encerradas separadas por modalidade.

Observa-se no gráfico 2 que 99,09% das solicitações encerradas na Ouvidoria da Agrese no mês de Novembro tratavam de pedidos de informações que imediatamente foram fornecidas aos solicitantes.

No gráfico 3 é possível observar as reclamações recebidas pela Ouvidoria da Agrese e suas principais tipologias:

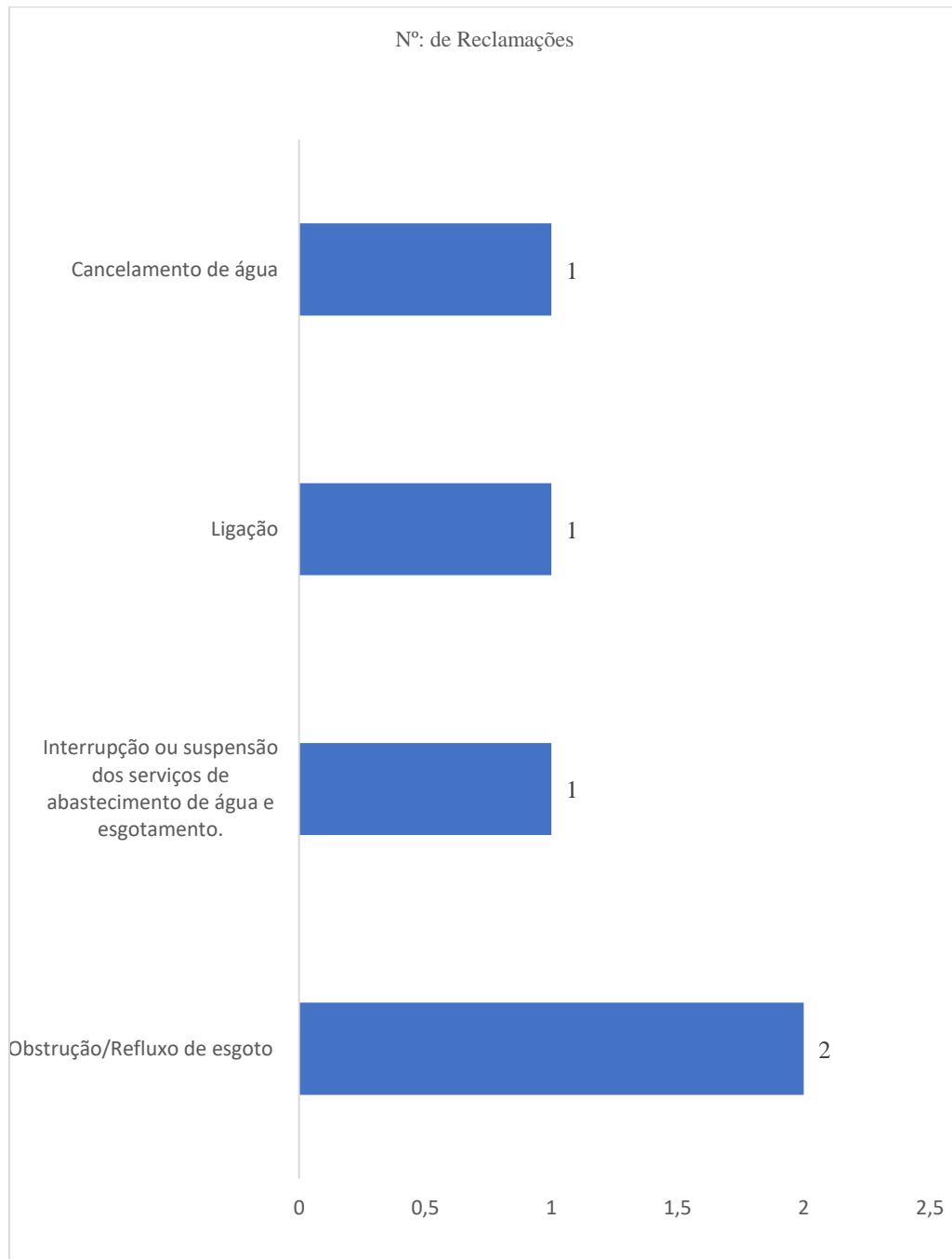


Gráfico 3: Demonstrativo das reclamações recebidas e principais tipologias.

As reclamações trazidas a esta Ouvidoria tratam-se de problemas com Obstrução/Refluxo de esgoto 2 (dois), Interrupção ou suspensão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento 1 (um), Ligação 1 (um) e Cancelamento de água 1 (um).

No gráfico 4 é possível ver de modo sucinto o quantitativo de informações e principais tipologias recebidas na Ouvidoria da Agrese em novembro de 2022.

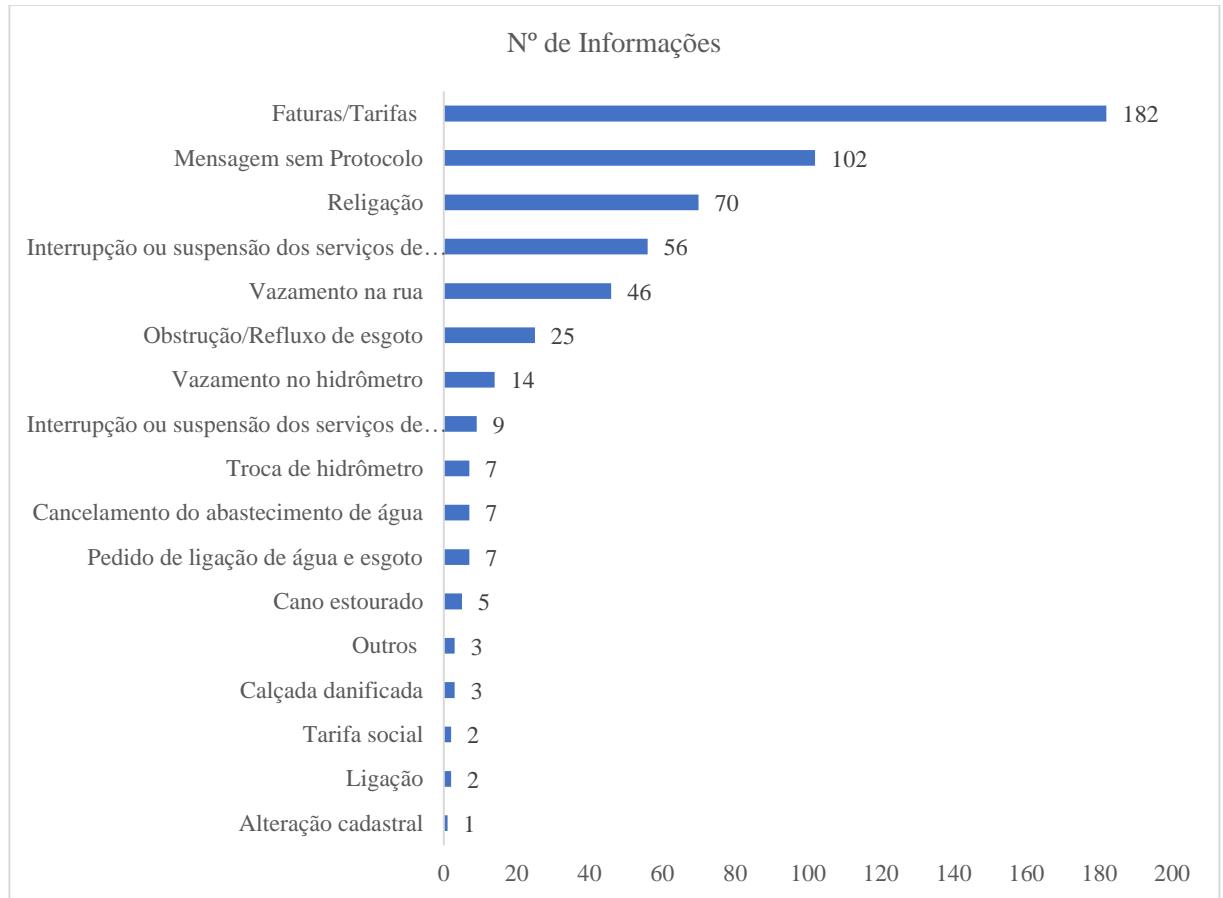


Gráfico 4: Demonstrativo das informações recebidas e principais tipologias.

Das informações recebidas pela Ouvidoria da Agrese, que prontamente foram fornecidas aos solicitantes, destacam-se como principais tipologias dúvidas sobre, Faturas/Tarifas 182 (cento e oitenta e dois), Mensagem sem Protocolo 102 (cento e dois), Religação 70 (setenta), Interrupção ou suspensão dos Serviços de abastecimento de água e esgotamento – Municípios 56 (cinquenta e seis), Vazamento na rua 46 (quarenta e seis), Obstrução/Refluxo de esgoto 25 (vinte e cinco), Vazamento no hidrômetro 14 (quatorze), Interrupção ou suspensão dos Serviços de abastecimento de água e esgotamento – Capital 9 (nove), Cancelamento do Abastecimento de Água 7 (sete), Pedido de ligação de água e esgoto 7 (sete), Cano Estourado 5 (cinco), Outros 3 (três), Calçada danificada 3 (três), Tarifa Social

2 (dois), Ligação 2 (dois), Alteração Cadastral 1 (um), conforme dispõe o gráfico 4.

Dos 546 (quinhentos e quarenta e seis) registros de atendimento realizados nesta Ouvidoria, conforme gráfico 5, os 434 (quatrocentos e trinta e quatro) foram contabilizados através do atendimento telefônico 0800, sendo a forma de contato predominante para solicitações de algum tipo de serviço na área de saneamento, pelo WhatsApp 107 (cento e sete), pelo formulário eletrônico disponível no Site institucional 4 (quatro), E-mail 1 (um).



Gráfico 5: Quantitativo dos canais de atendimento desta Ouvidoria.

Os registros cadastrados nesta Ouvidoria, através dos canais de atendimento disponíveis para população Sergipana as quais foram geradas 6 (seis) demandas no SE OUV pelo 0800 foram contabilizadas 4 (quatro) e 1 (um) pelo site institucional, que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos.

No gráfico 6 é possível apresentar o quantitativo de informações registradas nesta Ouvidoria, totalizando 546 (quinhentos e quarenta e seis) registros, os quais foram respondidos aos solicitantes no mês de novembro e finalizados no ato oferecendo um posicionamento resolutivo ao consumidor.

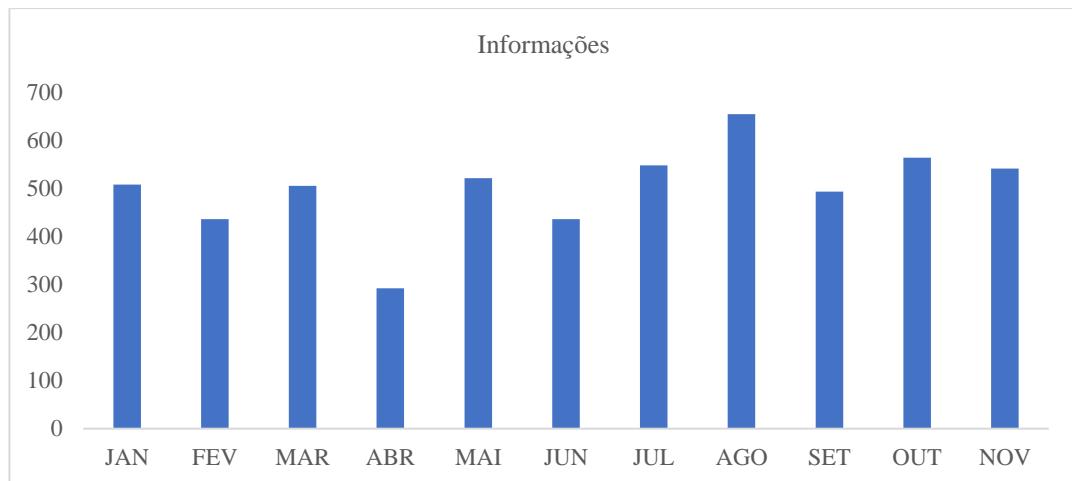


Gráfico 6: Quantitativo das informações recebidas no mês de novembro.

No mês de referência deste relatório, nota-se uma redução de aproximadamente - 4,08% no número de informações comparando-se com o mês anterior.

As informações e posicionamentos prestados pela Ouvidoria da Agrese, buscam atender os princípios da isonomia, transparência, eficiência e celeridade.

No gráfico 7 é apresentado o quantitativo de reclamações registradas nesta Ouvidoria, totalizando 05 (cinco), os quais foram registrados no Sistema de Ouvidorias do Estado de Sergipe (SE OUV) e tramitados para a concessionária Deso responder no prazo estabelecido.

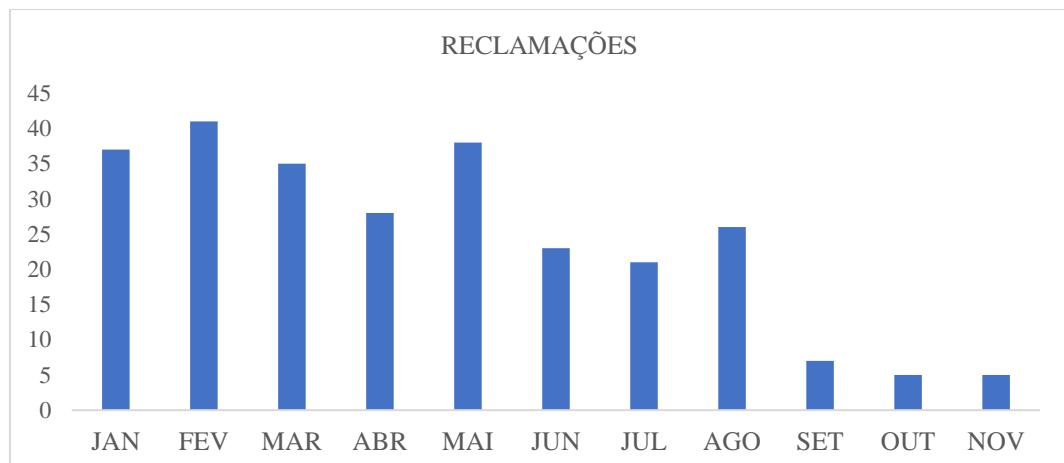


Gráfico 7: Quantitativo das reclamações recebidas no mês de novembro.

No mês de referência deste relatório, nota-se que houve estabilidade 0,00% no número de reclamações comparando-se com o mês anterior.

A equipe da Ouvidoria da Agrese realizou pesquisa de satisfação com 04 (quatro) consumidores, dos meses anteriores que tiveram suas demandas finalizadas.

Neste relatório também constam demandas referente aos meses anteriores:

- ✓ Em andamento foram contabilizadas 05 (cinco) demandas;
- ✓ Resolvidas 04 (quatro).

3. ENERGIA ELÉTRICA

3.1 SULGIPE

3.1.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

Na tabela 2 é possível ver de modo sucinto o quantitativo de solicitações registradas no SGO em novembro de 2022, a respeito do serviço prestado pela distribuidora Sulgipe.

Tabela2: Quantitativo das Solicitações por modalidade.

Total de Solicitações	22
Reclamações	02
Informações	20
Denúncia	00
Elogio	00

Fonte: SGO/Aneel

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Sulgipe no dia 16/11/2022, com o intuito de discutir assuntos referentes às solicitações dos consumidores efetuadas na Aneel, por meio do SGO de sintetizar as principais solicitações segmentadas por categorias, subcategorias, tipologias e caminho de entendimento, referentes aos serviços prestados pela distribuidora.

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 8 é possível observar que um montante de 22 (vinte e dois) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 2 (dois) se converteram em reclamações e 20 (vinte) em informações.

SOLICITAÇÕES ABERTAS (NOVEMBRO/2022)

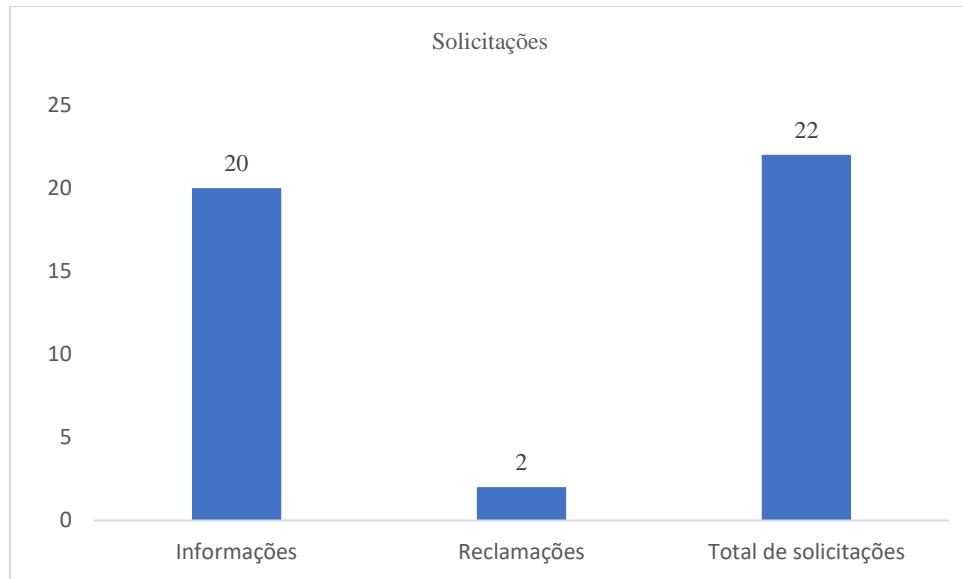


Gráfico 08: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 09 é possível ver que das reclamações registradas, a tipologia “Atendimento Telefônico da Concessionária” 01 (um), “Interrupções Frequentes” 01 (um), ocorrências estas registradas pelos consumidores de energia elétrica dos serviços prestados pela distribuidora Sulgipe.

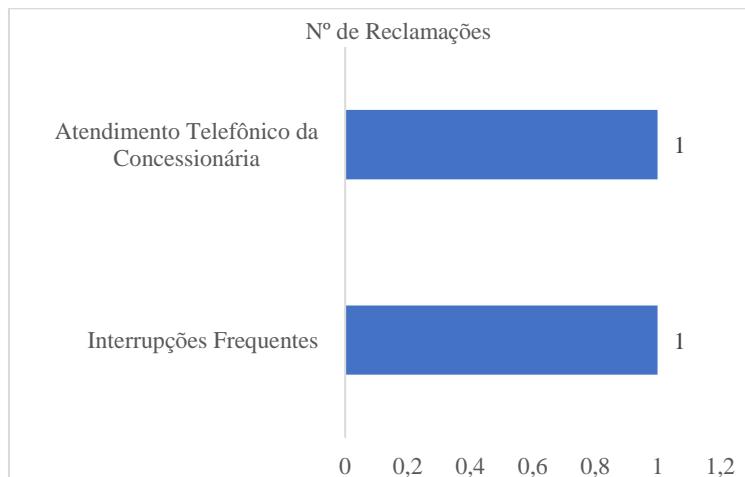


Gráfico 09: Quantitativo das reclamações recebidas no mês de novembro registradas no SGO.

Dos 20 (vinte) registros cadastrados no SGO com a modalidade informação sendo a tipologia “Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento)” 12 (doze), Religação 7 (sete), Ligação 1 (um), conforme dispõe o gráfico 10.

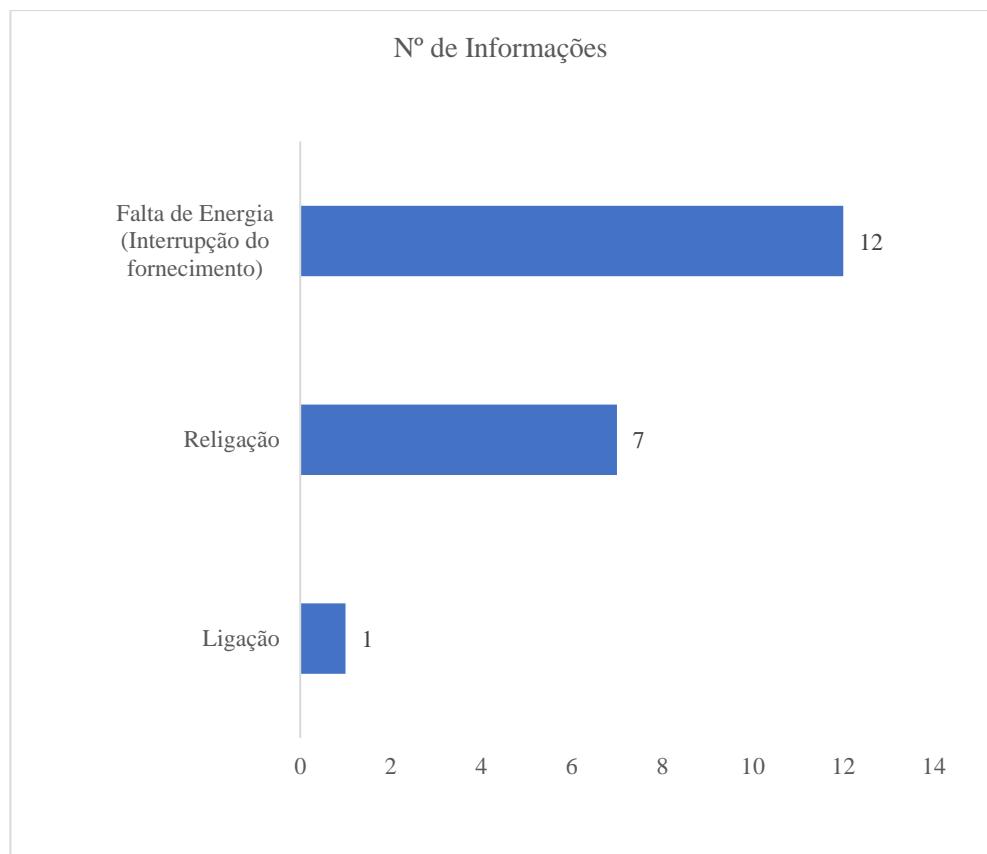


Gráfico 10: Quantitativo das informações recebidas no mês de novembro registradas no SGO.

Dos 22 (vinte dois) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 11, pela Aneel 167 foram contabilizados 12 (doze) e através do canal de atendimento telefônico 0800 10 (dez), que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos para as áreas de competência.

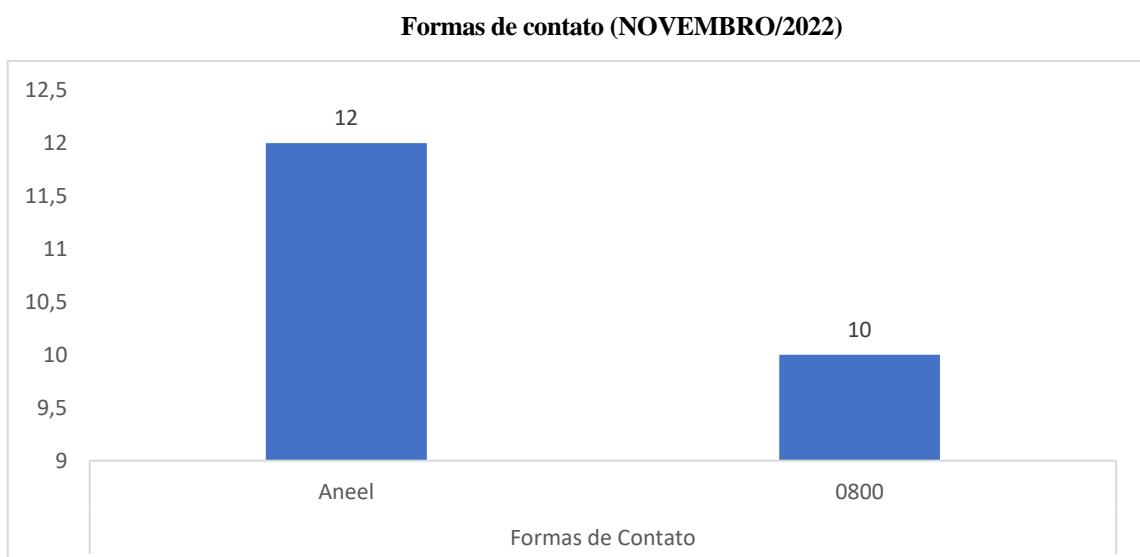


Gráfico 11: Quantitativo dos canais de atendimento registrados no SGO.

ENERGISA -SE

3.2.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

Na tabela 3 é possível ver de modo sucinto o quantitativo de solicitações registradas no SGO em novembro de 2022, a respeito do serviço prestado pela distribuidora Energisa – ESE.

Tabela 3: Quantitativo das Solicitações por modalidade registrados no SGO.

Total de Solicitações	136
Reclamações	53
Informações	83
Elogio	00

Fonte: SGO/Aneel

Obs: No mês de referência deste relatório houve uma reunião com a Energisa - ESE no dia 18/11/2022, com o intuito de discutir assuntos referentes às solicitações dos consumidores efetuadas na Aneel, por meio do SGO de sintetizar as principais solicitações segmentadas por categorias, subcategorias, tipologias e caminho de entendimento, referentes aos serviços prestados pela distribuidora.

GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

No gráfico 12 é possível observar que um montante de 136 (cento e trinta e seis) solicitações recebidas e cadastradas no SGO em diversas modalidades, as quais 53 (cinquenta e três) se converteram em reclamações e 83 (oitenta e três) em informações.

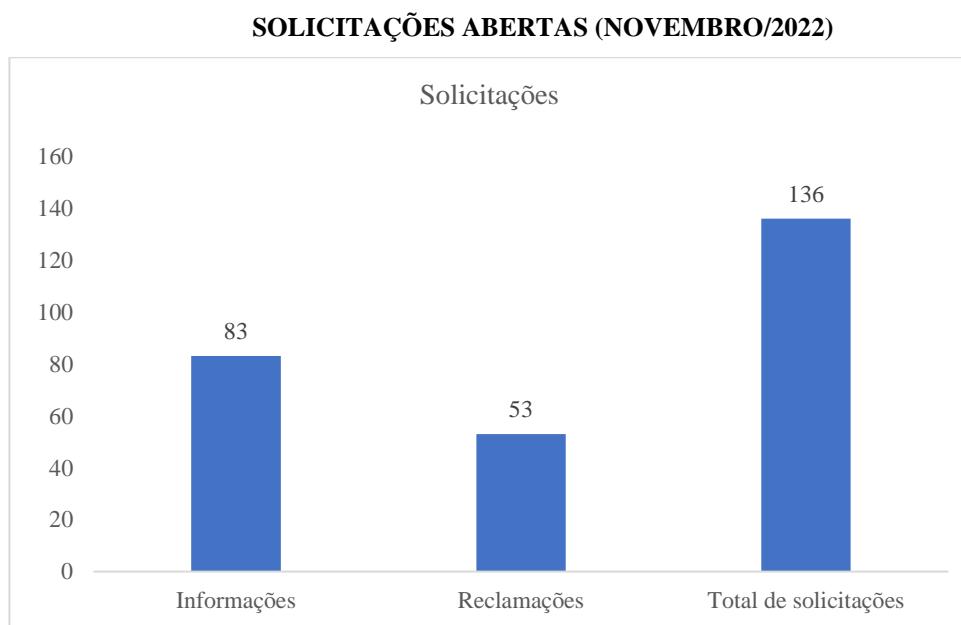


Gráfico 12: Demonstrativo das solicitações abertas separadas por modalidade.

No gráfico 13 é possível ver que das 53 (cinquenta e três) reclamações registradas, com a tipologia foram contabilizadas Ressarcimento de Danos Elétricos 10 (dez), Falta de Energia (Interrupção do fornecimento) 06 (seis), Conexão de Microgeração 04 (quatro), Extensão de Rede 04 (quatro), Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão 04 (quatro), Alteração de Carga 03 (três), Cobrança Indevida 03 (três), Relocação de Poste ou Rede Elétrica 03 (três), Atendimento Telefônico da Concessionária 02 (dois), Devolução de Val. Cob. a maior, indev. dup. Pag. 02 (dois), Interrupções Frequentes 02 (dois), Poste em mau Estado 02 (dois), Variação de Consumo/ Consumo Elevado/ Erro Leitura 2 (dois), Alteração da Data de Vencimento da Fatura 01 (um), Cobrança por Irregularidades 01 (um), Faturamento Microgeração 01 (um), Ligação 01 (um), Participação Financeira 01 (um), Substituição de Equipamento de Rede 01 (um), conforme observa-se no gráfico 13.

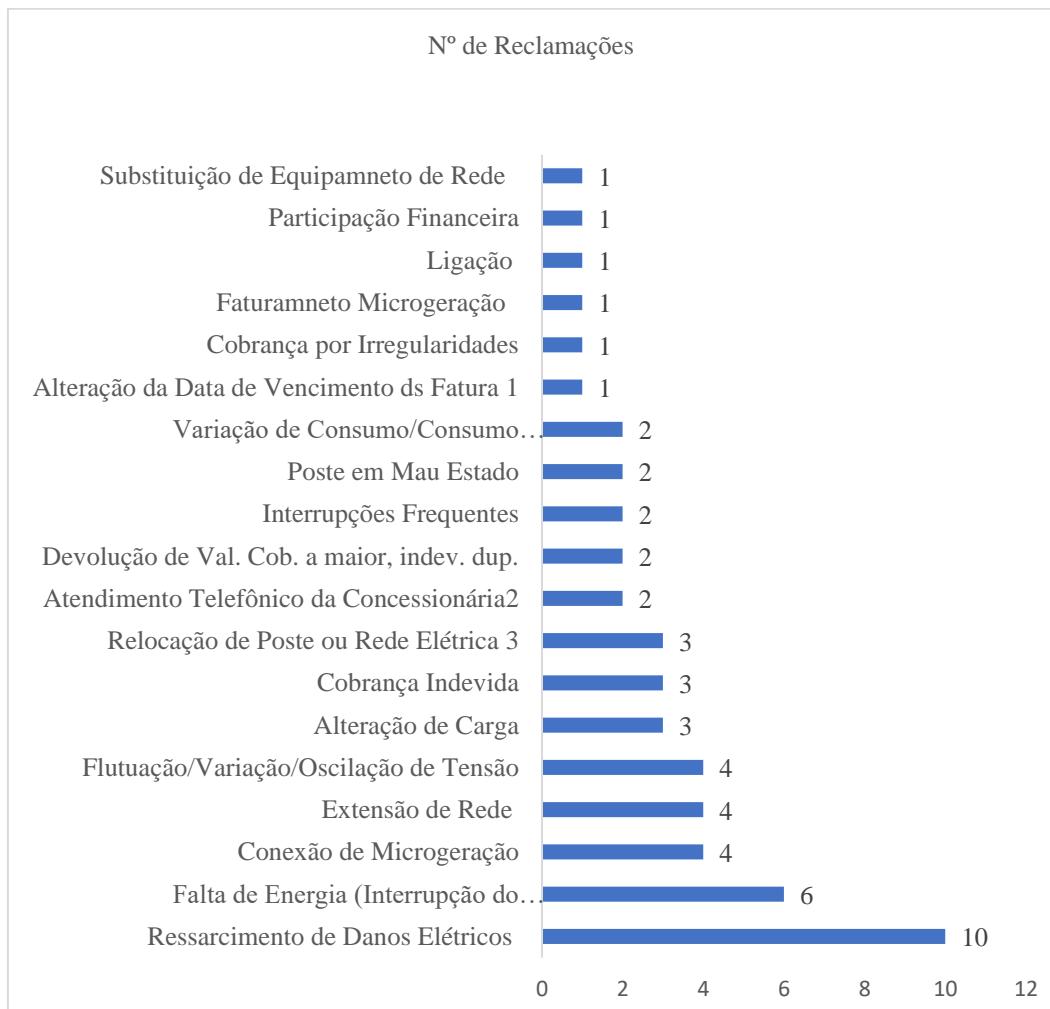


Gráfico 13: Quantitativo das reclamações recebidas no mês de novembro registradas no SGO

No gráfico 14 é possível observar que as informações registradas totalizaram 83 (oitenta e três) no SGO e tratando - se da tipologia com Falta de Energia (Interrupção do fornecimento) 19 (dezenove), sendo predominante pelos consumidores de energia elétrica dos serviços prestados pela distribuidora Energisa – ESE.

Também foram registradas solicitações de informações sobre Religação 11 (onze), Ligação 08 (oito), Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão 05 (cinco), Atendimento telefônico da Concessionária 04 (quatro), Ressarcimento de Danos Elétricos 04 (quatro), Aneel 03 (três), Débitos Anteriores 03 (três), Extensão de Rede 03 (três), Iluminação Pública 03 (três), Cobrança por Irregularidades 02 (dois), Conexão de Microgeração 02 (dois), Interrupções Frequentes 02 (dois), Parcelamento de Débito 02 (dois), Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro/Leitura 02 (dois), 2^a Via da Fatura 01 (um), Alteração cadastral /Titularidade-Nome 01 (um), Alteração de Carga 01 (um), Atendimento canais digitais da Concessionária 01 (um), Classificação de Unidade Cons. Res. Baixa renda 01 (um), Cobrança Indevida 01 (um), Desligamento a Pedido do Consumidor 01 (um), Participação Financeira 01 (um), Poste em Mau Estado 01 (um), Substituição de Equipamento de Rede 01 (um), conforme dispõe no gráfico 14.

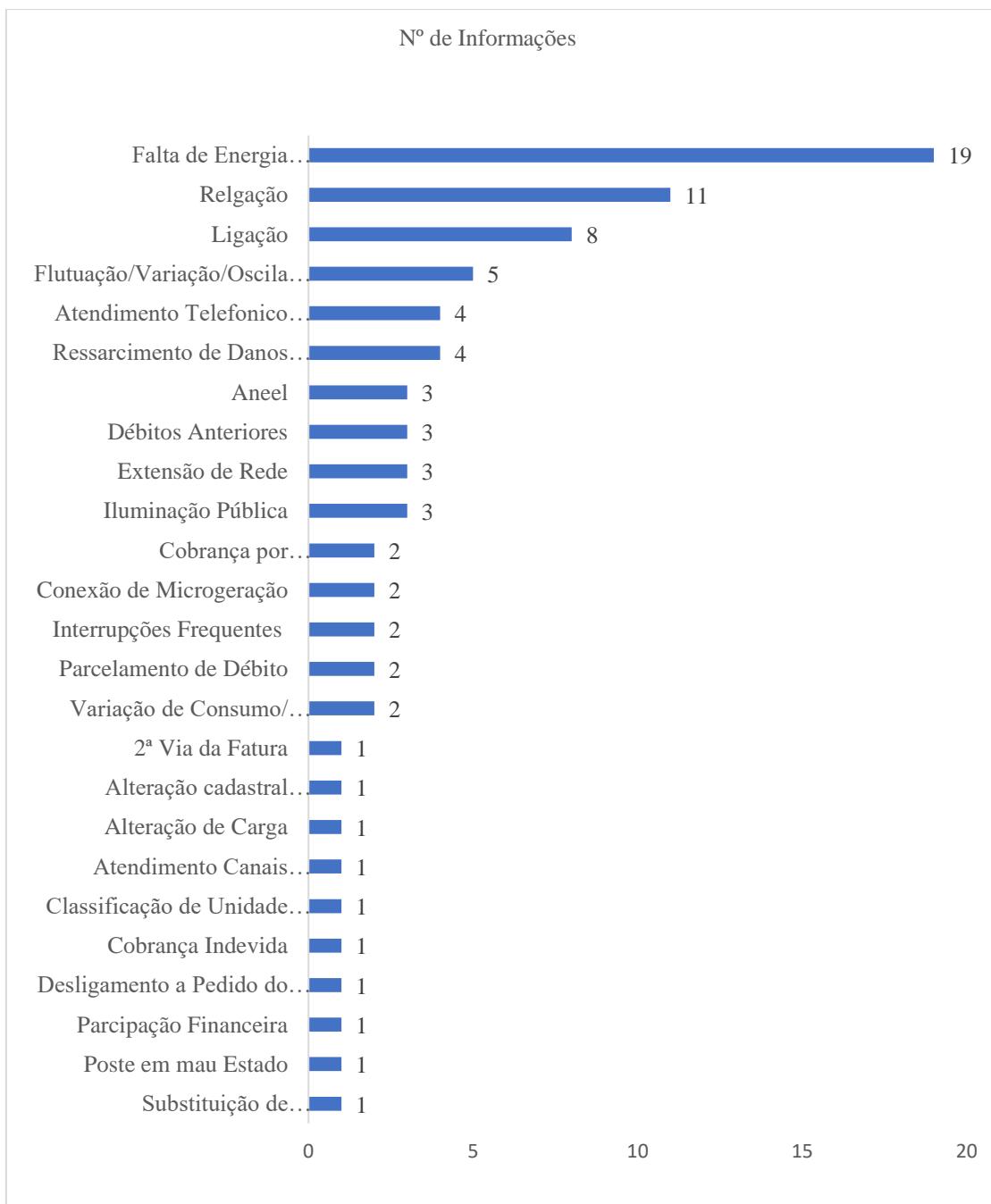


Gráfico 14: Quantitativo das informações recebidas no mês de novembro registradas no SGO.

Dos 136 (cento e trinta e seis) registros de atendimento cadastrados no SGO, conforme gráfico 15 os registros foram pelo canal de atendimento telefônico da Aneel 167 - 60 (sessenta), 0800 - 58 (cinquenta e oito), Fale Conosco 10 (dez), App 04 (quatro), Chatbot 02 (dois), Chat 01 (um), Local Aneel 01 (um), conforme é possível observar no gráfico 15.

FORMAS DE CONTATO (NOVEMBRO/2022)

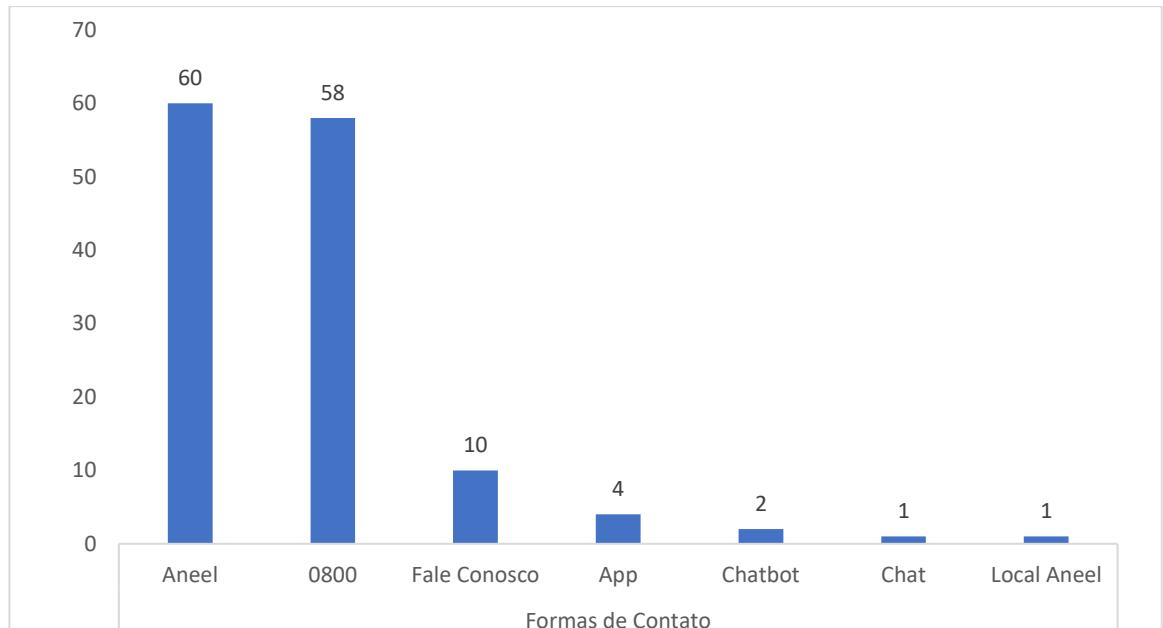


Gráfico 15: Quantitativo das formas de contato registrados no SGO.

GÁS CANALIZADO

4.1 SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OVIDORIA

Na tabela 4 é possível ver de modo sucinto o quantitativo de solicitações e processos registrados e encerrados pela Ouvidoria da Agrese em novembro de 2022.

Tabela 4: Quantitativo das Solicitações por modalidade e Processos.

Total de Solicitações Abertas	0
Informações	0
Reclamações	0
Denúncia	0
Elogios	0
Total de Solicitações	0
Finalizadas	
Informações Finalizadas	0
Reclamações Finalizadas	0
Denúncias Finalizadas	0
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0

Fonte: Ouvidoria/Agrese.

Obs: Não houve registro de processos.

5. CONCLUSÃO

A Agrese atua em todo território estadual, para promover e zelar pela eficiência econômica e técnica dos serviços públicos, propiciando aos seus usuários as condições de regularidade, continuidade, segurança, atualidade, universalidade e modicidade tarifária dos serviços por ela regulados.

Na área de saneamento, a preferência de contato do usuário neste mês foi o telefone 08000791520 e na área de energia elétrica foi o canal de atendimento telefônico da Aneel 167.

Os principais assuntos reclamados nas áreas de saneamento foram “**Obstrução/Refluxo de esgoto**” 2 (dois).

Já na energia elétrica a distribuidora Sulgipe, no mês de referência deste relatório houve 02 (dois) registros de reclamações sendo a tipologia “**Atendimento Telefônico da Concessionária**” foi contabilizada 01 (um) e “**Interrupções Frequentes**” 01 (um).

Já na distribuidora Energisa – ESE a tipologia “**Ressarcimento de Danos Elétricos**” foram contabilizadas 10 (dez) que ficou em primeiro lugar nas mais demandadas.

Não tivemos em Novembro registro na área de gás canalizado.

Na Ouvidoria da Agrese tivemos 01 (um) informação que não foram de competência desta Agência Reguladora no canal Fala Br sobre “**Concurso Agrese**”, que prontamente tiveram seus devidos encaminhamentos.

No mês de referência deste relatório foi registrado no edoc um processo 142/2022 de SE OUV (20374/22-3) sobre “Concurso da Agrese”, que teve o devido encaminhamento e finalizado.

No tocante, vale salientar que a interface entre as ouvidorias da Agrese, Deso, Sergas, Sulgipe, Energisa – ESE e Aneel permanecem funcionando a contento, já que a grande maioria das reclamações e informações é solucionada no âmbito destas ouvidorias.

Para os casos de informações, denúncias e reclamações, é necessário o número de protocolo das concessionárias (Sergas e Deso), em caso de dúvidas sobre os serviços do setor elétrico, o consumidor pode entrar em contato com a Agrese pelo 08007270167.

E é para atender a essa expectativa da sociedade sergipana que, conforme demonstrado neste relatório a Ouvidoria Setorial da Agrese trabalha incessantemente, mobilizando todos os recursos e esforços a fim de que, cada vez mais, as concessionárias, permissionárias e distribuidoras de energia elétrica prestem um serviço de qualidade aos seus consumidores.